



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Propuesta de mejora del proceso de gestión de
incidencias de TI aplicando ITIL 2011 en una empresa
de tecnología de la información**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Amador Alejandro IZARRA FORONDA

ASESOR

Norberto OSORIO BELTRÁN

Lima, Perú

2015

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE TI APLICANDO ITIL 2011 EN UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de Incidencias de TI aplicando ITIL 2011 en una empresa de Tecnología de la Información”, tiene por objetivo general mejorar el proceso actual de Gestión de Incidencias, aplicando las buenas prácticas de ITIL 2011. El manejo inadecuado de la Gestión de Incidencias ocasiona tiempos largos para su diagnóstico y resolución, además, no existe un canal centralizado de atención de las incidencias detectados por los usuarios y personal de sistemas; no se cuenta con un procedimiento para poder priorizar, escalar y atender las solicitudes de atención de incidencias. Por ello, es necesario mejorar el actual proceso, dándole un estándar según el modelo propuesto por ITIL 2011, para mejorar la eficiencia del proceso. Si no se logra mejorar el proceso actual, producirá una falta de confianza de los clientes para futuros contratos. Existen actualmente varios modelos que brindaran solución al problema planteado, siendo ITIL 2011 el modelo de Gestión de Servicios de TI más aceptado internacionalmente por las organizaciones, el cual es seleccionado para el Caso de Estudio, según los criterios y valores de evaluación que contempla.

Palabras clave: Mejora de Procesos, Gestión de Incidencias, Gestión de Servicio de TI, Empresa de Tecnología de la Información, ITIL 2011.

PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF MANAGEMENT OF INCIDENTS OF APPLYING IT ITIL2011 PROCESS IN A COMPANY OF INFORMATION TECHNOLOGY

ABSTRACT

This research, entitled "Proposal Process Improvement IT Incident Management using ITIL 2011 in a company of Information Technology", has the general objective of improving the current incident management process, applying the best practices of ITIL 2011. Improper handling of the Incident Management brings long time for diagnosis and resolution, in addition, there is no centralized care of incidents detected by the users and systems staff channel; you do not have a process to prioritize, scale and respond to requests for dealing with incidents. It is therefore necessary to improve the current process, giving a standard as proposed by ITIL 2011 to improve the efficiency of the process model. If it does not improve the current process will produce a lack of customer confidence for future contracts. There are now several models that provide solutions to the problem, being ITIL 2011 model IT Service Management more accepted internationally by organizations, which is selected for the case study according to the criteria and values assessment referred.

Keywords: Process Improvement, Incident Management, IT Service Management, Enterprise Information Technology, ITIL 2011.